

Onderwijspartijen houden generale repetitie voor nieuwe schooljaar

“WE HEBBEN ER VERTROUWEN IN”. DAT WAS HET UNANIEME OORDEEL NA EEN ZOGENOEMDE ‘KETENTESTDAG’ WAAROP EDUCATIEVE UITGEVERS, ELO-LEVERANCIERS, DISTRIBUTEURS, KENNISNET EN SCHOLEN IN ÉÉN RUIMTE BIJ ELKAAR KWAMEN OM DE WERKING VAN DIGITAAL LEERMATERIAAL TE TESTEN. HET IS ESSENTIEEL DAT DE IT-SYSTEMEN VAN AL DEZE PARTIJEN VLOEIEND MET ELKAAR COMMUNICEREN. ALLEEN DAN KUNNEN LEERLINGEN PROBLEEMLOOS TOEGANG KRIJGEN TOT HUN DIGITALE LESMATERIAAL. Door Lotte Boot

Hoe ingewikkeld kan het zijn, zou je misschien denken. Zo groot is de onderwijsmarkt nu ook weer niet: 4 distributeurs, 15 uitgeverijen, en zo'n 4 grote elo's (elektronische leeromgevingen). Maar, zoals in elke keten, geldt ook hier: er hoeft maar bij een van de partijen iets mis te gaan of een wijziging doorgevoerd te worden, en de anderen hebben daar last van. Met als gevolg een gefrustreerde leerling die niet bij zijn lesstof kan.

Treintjes

Tijdens twee ketentestdagen in mei en juni kwamen it'ers van alle partijen fysiek bij elkaar in een speciaal daarvoor ingerichte ruimte bij VanDijk in Kampen. Daar testten zij zogenoemde 'treintjes' - ketenreacties die optreden vanaf het moment dat een leerling digitaal lesmateriaal bestelt - om eventuele problemen op te lossen. Op een Google spreadsheet kleurden de treintjes steeds vaker groen. “Maar”, zegt **Edward van Westerlaak**, testverantwoordelijke binnen het programma Start Schooljaar van Edu-K, het samenwerkingsplatform van de educatieve keten, “zodra een van de partijen zijn hand opsteekt omdat die iets gewijzigd heeft, testen we opnieuw.”

Niet dat de aanwezigen tijdens eerdere jaren géén tests uitvoerden, natuurlijk wel. Maar tot nu toe was het vaak ieder voor zich. En niet dat deze bepalende spelers op de onderwijsmarkt elkaar niet kenden, maar ze spraken elkaar vooral per mail of telefonisch. Wanneer je ineens naast je concurrent aan een bureau zit, en je loopt samen naar een elo-leverancier om te kijken of de bestelling van een leerling daar goed is aangekomen, voelt dat toch anders. Eerder testten de partijen al de eigen koppelingen, vandaag is het de dag voor de tests in de acceptatieomgeving, uiteindelijk volgen nog de productvalidatietests - steeds een stapje dichterbij de werkelijke situatie.

“Normaal gesproken is iedereen druk, dan is het lastig elkaar snel te bereiken. Voordat je dan een mailtje afgewikkeld hebt...” **Martijn de Haar**, business consultant bij Iddink, is blij met de gefocuste manier van werken vandaag - allemaal een afvinklijstje, allemaal dezelfde deadline: “Het is heel prettig heen en weer te kunnen lopen, snel dingen met elkaar kort te sluiten en zo baren van de weg te halen. De eindgebruiker wil gewoon dat het werkt, die wil niet horen: 'het ligt aan die of die'. Dat besef voel je hier. Iedereen is bezig met hetzelfde doel. Ik heb dat op deze manier niet eerder meegemaakt.”

‘De klant wordt niet meer van het kastje naar de muur gestuurd.’

Ook Herman van der Vegte, coördinator van het programma Digital Quality van VanDijk, is te spreken over de goede sfeer: “Je ziet mensen successen behalen. Het mooiste waren twee partijen - een elo-leverancier en een distributeur - die elkaar een boks gaven toen het gelukt was een product in de elo te laten verschijnen. In zo'n keten móet je natuurlijk ook goed samenwerken. Maar daar is wel bewustwording voor nodig. Door de gebeurtenissen van afgelopen jaar is het besef nog sterker gegroeid dat we elkaar nodig hebben.”

Foutmelding

Op het scherm van elo-leverancier Magister verschijnt een foutmelding. Het lesmateriaal kan niet worden opgehaald. Misschien ligt het aan de id van Kennisnet? Of aan de check van de licentie bij Edu-iX? Aan de elo? “Ohh,



SANDER DE BOER

het zit bij ons!”, roept de vertegenwoordiger van een uitgever uit, die meteen aan de slag gaat om de oorzaak te herstellen.

‘Het is soms best lastig aan de buitenwereld uit te leggen hoe complex deze keten is.’

Sander de Boer, testmanager van Magister noteert de foutmelding intussen in het centrale meldingenregistratiesysteem waarvan alle partijen gebruikmaken. “Zo weten anderen dat de fout niet bij hen zit. Ook krijgen de betrokkenen via het systeem een melding zodra het probleem is opgelost, zodat we opnieuw kunnen gaan testen.” De elo is de plek waar alle problemen zichtbaar worden, daar komt een leerling of student erachter dat hij niet bij zijn lesstof kan. Achter De Boer staat dan ook vrijwel de hele dag een rijtje testers die willen meekijken. Alleen maar nuttig, vindt hij: “Onze supportafdeling wordt ook 'in het echt' vaak als eerste gebeld. We hebben voor dit jaar afspraken gemaakt over een intensieve samenwerking tussen al onze supportafdelingen, zodat de klant niet meer van het kastje naar de muur wordt gestuurd. We knopen alles aan elkaar. Dit is een professionaliseringsslag voor de hele keten.”



WOUTER TEUNISSEN

‘Het mooiste waren twee partijen die elkaar een boks gaven toen het gelukt was.’

Wouter Teunissen, ICT-beheerder bij het ROC van Amsterdam - ROC van Flevoland (33.000 studenten) vertelt dat zij na vorig jaar het proces onder de loep hebben genomen. “Ook wij hebben geleerd van de problemen in de keten waardoor wij een aantal processen anders hebben ingericht. Bijvoorbeeld bij wie een student terecht kan in het geval van problemen. Intern hebben we nu één contactpersoon aangesteld die de spin in het web is tussen Studers en onze organisatie.” Teunissen is te spreken over de samenwerking die het traject teweeg heeft gebracht. “Het is bijzonder om te zien hoe bevlogen al die concullega's zijn, hoe ze met elkaar de schouders eronder zetten en zeggen: hoe gaan we het samen oplossen?”



JAN-PAUL LETSCH

Edward van Westerlaak van het programma Start Schooljaar van Edu-K: “Dat scholen in deze fase al mee testen is geweldig. Hun deelname is heel belangrijk. Zij wijzen ons op dingen die nog niet bij ons op de radar stonden. Vorig jaar was een dramatisch jaar, laten we daar geen doekjes om winden. De rode telefoontjes waren niet te handelen. Als een school komend seizoen belt met een probleem, moet die heel snel geholpen zijn.” De aangestelde ketenregisseur zal alles monitoren en escaleren wanneer nodig. Als een klant te lang moet wachten, zorgt hij ervoor dat er actie wordt ondernomen.

Korte lijntjes

Jan-Paul Letsch, testmanager bij Noordhoff: “Het is soms best lastig aan de buitenwereld uit te leggen hoe complex deze keten is. Ouders en leerlingen denken: hoe moeilijk kan het zijn?” Hij wijst de ruimte rond, waar zo'n dertig mensen hard aan het werk zijn. “Maar kijk hoeveel mensen hier zitten: je hebt maar een paar kleine hikjes nodig,



HAROLD RIMMELZWAAN

of de leerling zit zonder materiaal. Daarom testen we allerlei foutszenario's, zoals: een leerling heeft te weinig tegoed en bestelt te veel.” Of hij vertrouwen heeft in de goede afloop? Lachend: “Hopelijk halen we dit jaar niet weer het Achtuurjournaal. Als ik zie hoeveel vakjes nu al op groen staan, heb ik er alle vertrouwen in.”

Anton Stange, testspecialist bij Malmberg, die even verderop zit, vult aan: “En als ik straks een van deze partijen moet bellen, helpt het enorm dat we elkaar hier hebben gezien. Die korte lijntjes werken straks door, dat weet ik zeker.”



ANTON STANGE

IJsjes

Het is warm, ketenregisseur **Harold Rimmelzwaan** trakteert op ijs. Tijdens korte staande vergaderingen delen de testers intussen hun bevindingen met elkaar. Een uitgever: “Ik kwam wat 'gekke dingen' tegen, maar ben daar blij mee, daardoor heb ik het meteen kunnen fixen en opnieuw kunnen testen.” Bij de vraag of iemand 'showstoppers' is tegengekomen, blijft het stil. Tegen het einde van de dag volgt applaus.

“Niemand twijfelt eraan dat we dit moeten continueren, deze samenwerking is structureel.”

Rimmelzwaan loopt tevreden rond. “Dankzij het commitment van alle partijen is de voorbereiding tot nu toe optimaal. Het besef was er wel, zeker na het KP-MG-rapport (waaruit duidelijk bleek dat de samenwerking versterkt moest worden, red.). Maar je moet dan nog wel een ruimte regelen, de testscenario's voorbereiden, het proces faciliteren en iemand moet natuurlijk de ijsjes halen. En deelnemers moeten er vertrouwen in hebben. Het helpt dat wij onafhankelijke regie kunnen voeren. Er is geen eigenbelang, iedereen is hier gelijk, of je nu een grote of een gespecialiseerde partij bent. Voor herhaling vatbaar dus, zo'n ketentestdag? Rimmelzwaan is stellig: “Niemand twijfelt eraan dat we dit moeten continueren, deze samenwerking is structureel.”

‘Er is geen eigenbelang, iedereen is hier gelijk, of je nu een grote of een gespecialiseerde partij bent.’



Ketenregisseur

De problemen van vorig schooljaar met de levering van digitaal lesmateriaal ontstonden door een samenloop van omstandigheden. Zo werden in verschillende systemen veel wijzigingen doorgevoerd. Om te voorkomen dat er aan het begin van schooljaar 2018/2019 opnieuw dingen misgaan, hebben alle partijen in de onderwijsketen de handen ineengeslagen. Onder leiding van een ketenregisseur werken zij hard aan het beter met elkaar laten 'praten' van de verschillende systemen en het anticiperen op mogelijke scenario's. Zo waren er de afgelopen maanden tweewekelijkse bijeenkomsten waarvoor alle ketenpartners werden uitgenodigd. Ook maken de partijen duidelijke afspraken met elkaar, zoals over het snel en adequaat helpen van scholen die onverhoopt toch op problemen stuiten.